

Alla c.a. del
Comandante del
Comune di PORTO AZZURRO

COMUNE DI PORTO AZZURRO

**NUOVI APPLICATIVI E SERVIZI
PER LA POLIZIA MUNICIPALE**

**Offerta Tecnica ed Economica
n.ro 102418 del 10.11.18**

INDICE

- 1) **PRESENTAZIONE DEL PROGETTO**
- 2) **OFFERTA ECONOMICA**
- 3) **NOTE PER OFFERTA ECONOMICA**
 - Requisiti, condizioni di vendita ed altre indicazioni
 - Assistenza - Modalità di fruizione
 - Corsi di Formazione

Etruria p.a. S.r.l.

Via R. Reali, 20-22
Z.I. Terrafino
50053 Empoli - FI
P.Iva/C.F. 05883740481

Tel. 0571 51553

Fax 0571 094556

www.etruria.it

info@etruriapa.it

info@pec.etruriapa.it



Etruria
P.A.
stampa
software
servizi

COMUNE DI PORTO AZZURRO

NUOVI APPLICATIVI E SERVIZI
PER LA POLIZIA MUNICIPALE

Offerta Tecnica ed Economica n. 102418 del 10.11.18

1 - PRESENTAZIONE DEL PROGETTO

PLService - Un nuovo concetto di "Outsourcing"

La parola "esternalizzazione" è spesso sinonimo di "rigidità". Chi, per necessità, si affida a servizi di outsourcing per i propri servizi d'ufficio, si trova a dover "sottomettere" le proprie abitudini operative a procedure standardizzate che, nella maggior parte dei casi, sono difficili da adeguare ai sistemi di gestione fino ad allora adottati.

Proprio per questo, Etruria P.A. ha deciso di realizzare una serie di servizi dedicati alle Polizie Locali, "cuciti su misura" per le loro esigenze.

Nasce così EtruriaPL.Service progetto integrato modulare che include diversi servizi per ognuno dei quali è possibile scegliere il proprio livello di esternalizzazione personalizzato.

La caratteristica principale della nostra proposta è la rivisitazione del concetto di outsourcing, non più inteso come una pura esternalizzazione, ma come l'instaurazione di una collaborazione continuata, personale e personalizzabile, tra gli operatori del Comando e i tecnici Etruria P.A..

Il modulo più consistente dell'offerta è PLService.Verbali, con il quale il procedimento sanzionatorio non è in alcun modo sottratto al controllo del Comando che aderisce al Servizio il quale, al contrario, potrà monitorare costantemente l'operato di Etruria P.A. e decidere di intervenire personalmente in qualsiasi momento del procedimento, nel caso le proprie necessità operative lo richiedano.

Non si devono rispettare determinati canoni nella verbalizzazione (ad esempio un numero massimo di violazioni su un unico verbale o l'impossibilità di gestire in concomitanza di più solidali per lo stesso atto), non si devono alterare o ridurre i sistemi di pagamento.

Garanzie di qualità

La caratteristica fondamentale del servizio è quella di essere stato pensato, prima ancora che con spirito imprenditoriale e commerciale (riduzione dei costi ed ottimizzazione dei risultati), con spirito di correttezza giuridica.

Tutte le procedure informatiche si basano infatti su un'interpretazione del procedimento sanzionatorio amministrativo che sia la più corretta possibile in base a giurisprudenza, dottrina e

Etruria p.a. S.r.l.

Via R. Reali, 20-22
Z.I. Terrafino
50055 Empoli (FI)
P.Iva/C.F. 05883740481

Tel. 0571 51553
Fax 0571 094556
www.etruriapait
info@etruriapait

soprattutto alla consulenza degli esperti di alto profilo a livello nazionale, che costantemente avallano le procedure.

A questo scopo, la progettazione globale, la stesura della modulistica e perfino la progettazione delle procedure informatiche è stata affidata a operatori altamente qualificati, formati da personale già operante nel settore della Polizia Locale. In quest'ottica, anche il personale che gestisce il servizio (dal suo coordinamento fino all'inserimento della base dati) è stato selezionato prima ancora che per le competenze professionali, informatiche o commerciali, per la loro competenza giuridica. Il servizio è infine supportato anche in fase operativa, dalla consulenza giuridica di esperti di alto profilo.

Sempre aggiornati e in linea con le normative vigenti

PLService.Verbali garantisce all'utenza l'immediato adeguamento delle procedure e della modulistica in tutti i frequentissimi casi di mutazione delle normative vigenti. Le modifiche, saranno immediatamente disponibili poiché il sistema è basato su tecnologia web effettiva e non prevede quindi installazione su clients del Comando.

Anche il periodico adeguamento delle sanzioni in virtù dell'aumento biennale previsto dal Codice della Strada, è garantito dal nostro servizio, senza necessità di intervento da parte dell'utenza.

Che cosa fa PLService.Verbali per Vostro conto

- 1) Inserimento dei verbali da:
 - Originali degli atti;
 - Scansioni degli originali degli atti;
 - Referti fotografici corredati da elenco (autovelox, sistemi di controllo semaforici, accessi automatici, ecc.);
 - Flussi di dati di qualsiasi genere;
 - Flussi di dati "ELTRAFF" (VELOMATIC, TELELASER, ROSSOSTOP ecc.) attraverso un sistema di acquisizione dedicato;
- 2) Scansione di tutti i documenti cartacei che il Comando fornisce, che vanno a far parte del "fascicolo informatico";
- 3) Inserimento di tutti i pagamenti;
- 4) Controllo dei pagamenti irregolari e spedizione degli avvisi di pagamento inferiore, superiore o in ritardo;

- 5) Monitoraggio dei verbali da notificare e spedizione;
- 6) Rinotifica in caso di irreperibilità, trasferimento o altro;
- 7) Comunicazione di avviso di notifica per "compiuta giacenza", integrativa, rispetto all'avviso delle poste;
- 8) Richiesta notifica atti ai messi comunali o alle polizie locali per i pieghi respinti dall'ufficio postale;
- 9) Predisposizione di lotti di spedizione specifici per i messi del Comune di appartenenza del Comando o per i Comuni dell'Unione;
- 10) Monitoraggio delle patenti da decurtare e decurtazione punti - controllo delle decurtazioni respinte e correzione dei dati;
- 11) Inserimento dei dati relativi ai nominativi segnalati come trasgressore ex art. 126-bis;
- 12) Inserimento dei dati relativi alla presentazione di documenti ex art. 180, comma 8;
- 13) Stampa ed invio alla Prefettura, alla MCTC e per conoscenza all'utente, delle segnalazioni per verbali soggetti a "recidiva";
- 14) Stampa ed invio degli avvisi di mancato pagamento pre-ruolo;
- 15) Predisposizione dei flussi di dati per la fase esecutiva, per qualsiasi soggetto incaricato dal Comando;
- 16) Segnalazione al Comando dei verbali definiti sotto ogni aspetto del procedimento sanzionatorio, ai fini della loro archiviazione.

Cosa può fare il personale del Comando con PLService.Verbali

- In qualsiasi momento il Comando che aderisce al servizio può inserire in proprio uno o più verbali e/o modificarne i dati (anche quelli inseriti dal Service), se le proprie necessità operative lo richiedono.
Nota bene: L'inserimento e la modifica dei dati sono soggetti a controllo di validità, sia che si intervenga dal Comando, sia che lo si faccia dal Service. I campi sono pressoché tutti soggetti a tre livelli di validazione, in modo da evitare il più possibile qualsiasi tipo di errore. Al completamento della fase di inserimento/modifica, è prevista una serie di controlli incrociati che avvalorano la correttezza dei dati inseriti.
- **Registrare direttamente i pagamenti** qualora ve ne sia necessità;
- **Incassare pagamenti** tramite la procedura on line presente sull'applicativo web con stampa in automatico della quietanza;
- **Monitorare le notifiche da eseguire**, ordinare la spedizione di verbali in difformità dalla procedura standard ed eseguire direttamente la notifica dei verbali, qualora ve ne sia necessità;

- **Gestire le comunicazioni ex art. 180, comma 8**, del Codice della Strada, con possibilità di compilare on line il verbale di presentazione documenti o verbalizzare in automatico le mancate presentazioni. Per fare tutto ciò, è sufficiente visualizzare l'elenco che il Service propone;
- **Gestire le comunicazioni ex art. 126-bis**, del Codice della strada, con possibilità di verbalizzare in automatico le mancate comunicazioni;
- **Gestire i ricorsi** tramite uno scadenziario delle udienze, delle deduzioni tecniche non depositate e gestire l'inserimento dei provvedimenti e delle sentenze;
- **Invalidare i verbali e sospendere** il procedimento sanzionatorio in qualsiasi momento;
- **Consultare e stampare** le statistiche e tutti i report relativi al servizio;
- Utilizzare la funzionalità on line di **video composizione automatica di lettere e documenti** per produrre qualsiasi tipo di atto relativo al procedimento e stampare le statistiche e tutti i report relativi al servizio;
- Gestire la produzione dei rapporti all'autorità competente e la produzione delle ordinanze-ingiunzione di pagamento per verbali sottostanti al procedimento di cui alla legge 24 novembre 1981, n. 689.

Strumenti a disposizione

Per il Comando

- È prevista l'installazione su tutte le postazioni desiderate di **PLService.Emulator**, emulatore terminale in modalità VT220, per il collegamento con gli archivi della MCTC;
- **PLService.Verballi** sfrutta i dati che acquisisce. Sono previste funzionalità di controllo su tutti i verbali inseriti per la verifica della **COPERTURA ASSICURATIVA** e per gli obblighi connessi alla **REVISIONE PERIODICA E ANNUALE**;

Per la mobilità

- **TABLET PC, NOTEBOOK, Strumenti Android**, per l'utilizzo degli strumenti di lavoro da parte delle pattuglie sul territorio e degli uffici mobili e per la consultazione diretta degli archivi di interesse operativo. Aumenta l'autonomia della pattuglia rispetto alle informazioni che fino ad oggi andavano richieste al Comando;

Per il cittadino

- **Possibilità di Accesso ad un portale dedicato per la consultazione di tutta la documentazione relativa al procedimento sanzionatorio che lo vede coinvolto**;
- **Possibilità di eseguire segnalazioni online al Comando.**

Come Funziona il servizio? Perché è così innovativo?

Grazie alla possibilità di sfruttare al meglio le nuove tecnologie telematiche, PLService.Verbalì offre un servizio di gestione che permette al Comando di accedere a tutte le informazioni che desidera in tempo reale.

Non esistono flussi di dati in ingresso o in uscita; nessuna discrepanza temporale tra invio e ricezione di informazioni grazie al database condiviso.

Ogni singolo documento è visibile al personale del Comando nel momento stesso in cui viene prodotto. Lo stato di avanzamento di ogni singola pratica è visualizzabile dal Comando nel momento stesso in cui viene aggiornato.

Con questo sistema di nuova concezione, il Comando avrà a disposizione il personale del Service come se lavorasse fisicamente presso i propri uffici ma senza la "ingombrante" presenza fisica di personale esterno nei confronti del quale si dovrebbero adottare cautele atte, ad esempio, a impedire l'accesso a documenti o informazioni riservate, a impedire l'iterazione con il pubblico, l'accesso a determinate strumentazioni in dotazione, o a garantire determinate misure di sicurezza.

Personale di **PLService**, dedicato. Il personale che tratta le informazioni da inserire nel sistema è stato **appositamente formato** per conoscere nello specifico la parte di procedimento sanzionatorio affidatagli.

Ogni Comando ha inoltre a disposizione un **supervisore esperto nella materia** che ha il compito di monitorare costantemente il lavoro degli operatori, l'evoluzione del procedimento sanzionatorio per ogni specifico atto e l'andamento generale del servizio.

Si abbattano i costi dell'esternalizzazione. Come vedremo più avanti, il software utilizzato per il servizio è un **software aperto** in linea con la normativa vigente ed è studiato nell'ottica di garantire al Comando il massimo della tutela contro il tanto deprecato fenomeno del lock in.

Molti Comandi, infatti, rinunciano a cambiare i propri sistemi di gestione per gli altissimi costi che deriverebbero da questa scelta. Con **PLService** non solo avrete a disposizione i Vostri dati, ma li avrete sotto forme che ne permetteranno, in futuro una perfetta fruibilità.

Quali controlli di qualità sono eseguiti sui dati in ingresso e in uscita ?

Grazie alla formazione specifica del personale che gestisce il servizio, è stato possibile implementare il seguente sistema di controlli:

- a. Controllo di qualità su ogni singolo atto inserito (verbali, comunicazioni ex art. 126-bis, comunicazioni ex art. 180, notifiche, pagamenti ecc.). Ogni incongruenza viene segnalata al Comando in tempo reale e gli operatori di questo possono autonomamente correggere le anomalie riscontrate;

- b. Controllo di qualità sulla ricezione di ogni singolo dato ricevuto per via telematica (es. il riscontro targa/tipo di veicolo viene eseguito su ogni singolo verbale);
- c. Controllo di qualità ad opera del supervisore sui documenti prodotti (verbali, avvisi, lettere).

Quali tipi di verbali si possono gestire con PLService.Verbali ?

Si possono gestire tutti gli atti di accertamento per violazioni amministrative: Codice della Strada, verbali di tipo diverso a prescindere dall'autorità competente a ricevere rapporto e a incassare i proventi.

Possono inoltre essere gestiti, per la fase relativa alla ricezione del rapporto, all'emissione dell'ordinanza-ingiunzione e degli atti conseguenti, anche verbali redatti da altri organi di Polizia per cui il Comune è autorità competente a ricevere rapporto.

E la sicurezza ?

La società Etruria P.A. ed il servizio stesso, sono certificati **ISO 9001:2015 n.11405**, ma a noi non bastava. I nostri server **dedicati esclusivamente al servizio**, sono certificati in termini di sicurezza secondo lo standard **UNI CEI ISO/IEC 27001:2006** perché noi vogliamo che i Vostri dati siano garantiti da procedure di ripristino immediato in caso di disastri ambientali anche di estrema gravità e che costantemente siano protetti da intrusioni.

La soluzione proposta è risultata vincente per tutti i Comandi che vi hanno aderito proprio perché mette al riparo da qualsiasi sorpresa ma il servizio può funzionare anche tramite installazione di server interni al Comando.

Com'è fatto il Software che dovrò utilizzare ?

Rispetta le norme sull'interoperabilità dei dati ?

E quanto mi costa la manutenzione ?

Il software alla base del servizio è stato concepito appositamente per sfruttare le migliori possibilità offerte dalla tecnologia in termini di interscambio di dati in tempo reale, come già descritto.

Abbiamo voluto inoltre aderire in pieno allo spirito che anima in questi ultimi anni, il processo di digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni, creando un applicativo capace di mettere a disposizione del Comando, oltre ai dati statici che sono di sua proprietà, una serie di dati dinamici e strutturati, fruibili al fine di ottenere tutto ciò che da un'informazione si può ottenere.

La **piattaforma web**, ne consente l'utilizzo da **qualsiasi postazione** del Comando, uffici mobili, dispositivi in mobilità e quant'altro offra attualmente la tecnologia e consente di **azzerare i costi di manutenzione del sistema.**

Il linguaggio di programmazione gira esclusivamente su lato server per quanto attiene alle funzioni di elaborazione dati ed offre **un'interfaccia client basata unicamente sulle diffuse librerie Javascript**, con tecnologie Ajax e JQuery.

Tutto ciò in modo da consentire al personale del Comando di sfruttare conoscenze già acquisite e/o di apprendere modalità di lavoro utili anche per altri applicativi, stante la particolare diffusione di tali tecnologie client \ server Web.

E' escluso l'utilizzo di applet Java che appesantiscono notoriamente i processi su macchine non particolarmente performanti.

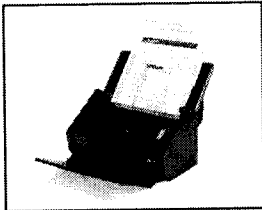
E' possibile l'accesso ai dati in modalità web service, per l'utilizzo da parte di terzi anche per l'eventuale gestione della fase di riscossione coattiva, nell'ottica dell'interoperabilità dei processi e delle procedure imposta dalla recente normativa, dal codice dell'amministrazione digitale e dal decreto trasparenza.

E' possibile, in conformità con le linee guida AGID ed al decreto trasparenza, l'accesso in modalità Linked Open Data, a dati statistici aggregati e anonimi riguardanti:

- a. l'accertamento di violazioni per tipologie, zone, date e orari;
 - b. il rilascio di autorizzazioni, comprese quelle per la circolazione e la sosta degli utenti invalidi;
 - c. le attività di intervento suddivise per tipologie, zone, date e orari;
- con la possibilità di mettere a disposizione dei cittadini e di chiunque ne abbia interesse, dati che possano essere utilizzati, in ossequio al principio di trasparenza dell'azione amministrativa fornendo dati utili e fruibili;

Le tecnologie descritte, che ci hanno permesso lo sviluppo di un software **aperto e interoperabile**, consentiranno così al Comando di **scegliere in assoluta libertà**, alle scadenze contrattuali, se acquisire o avvalersi del software in modalità as service con indubbi vantaggi in termini di concorrenza mettendosi così al riparo dal cosiddetto **fenomeno del lock-in**, recentemente osservato negli **ultimi pronunciamenti dell'ANAC** (consultazione del 27 ottobre 2015).

1 - OFFERTA ECONOMICA TRIENNALE ANNI 2019/2020/2021
(per una gestione di 3000 verbali/avvisi all'anno)

ARTICOLO	DESCRIZIONE	IMPORTO	IVA
SW0153	Gestione di data entry di verbali/avvisi inseriti nel sistema "PLService", con fattura differita (vedi nota 1) Modulo INVIO PEC compreso nell'offerta Costo per ciascun verbale:	€ 2,38	22
SW0553	Corso di istruzione all'uso della procedura (vedi nota 3). Calendario da concordare con l'ufficio:	€ 0,00	0
SW6120	Assistenza Software Applicativo (vedi nota 2):	€ 0,00	0
SW4521	Gestione per la notifica di verbali/avvisi inseriti nel sistema "PLService", con fattura differita (vedi nota 1) Modulo INVIO PEC compreso nell'offerta Costo per ciascun verbale:	€ 5,65	22
SW0199	Scanner Fujitsu ScanSnap IX500  ScanSnap IX500 è uno scanner A4 fronte-retro da tavolo dalle grandi prestazioni, facile da usare e dal design particolarmente curato. E' in grado di eseguire scansioni a colori, in scala di grigi o in bianco e nero, alla velocità di 20 pagine al minuto a 300 dpi e di produrre immagini nitide in formato PDF senza doppi pescaggi grazie al dispositivo di controllo a ultrasuoni di cui è dotato. La risoluzione di lettura varia da 150 a 1200 dpi, con 5 livelli pre-impostati di semplice selezione. Il caricatore attivo da 50 fogli permette una scansione fluida in ogni condizione di utilizzo, incrementando la produttività dell'ufficio.	€ 0,00 (in comodato d'uso per tutto il periodo del servizio -)	22

2,90

6,90

Empoli, 10.11.2018



3 - NOTE PER OFFERTA ECONOMICA

(1) - Requisiti, condizioni di vendita ed altre indicazioni

Requisiti necessari:

- Connessione a internet;
- Postazione dotata di scanner (solo se si decide di inviare i dati utilizzando PLE-SEND);
- Collegamento con la MCTC;
- Visualizzatore di file PDF.

Server:

- I dati dei verbali, assieme ai documenti prodotti dal SERVICE, sono memorizzati su un nostro Server.

L'offerta economica:

- I prezzi sono riferiti ad ogni avviso/verbale inserito;
- sono comprese carta per le comunicazioni, buste, bollettini, cartoline A/R, ecc. e postalizzazione (spese postali escluse);
- Comprende anche l'invio delle comunicazioni non obbligatorie (solleciti, avvisi, ecc.) che il Comando intende inviare ai cittadini.
- Il prezzo unitario potrà essere rivalutato, previo accordo tra le parti, in caso di scostamento del numero degli atti fatturati rispetto alla quantità preventivata ed in caso di variazioni significative rispetto al costo delle materie prime.

Pagamenti:

- 60 gg. FMDF;
- Fatturazione mensile in base al numero di verbali effettivamente immessi (sono verificabili da parte del Comando tramite interrogazione via internet).

Spese postali:

- Rimangono a carico del Comando tutte le spese postali di spedizione e di notifica.

I.V.A. esclusa a Vs. carico (22%).

Interventi su chiamata esclusi, valutabili a parte.

(2) - Assistenza - Modalità di fruizione

E' prevista la manutenzione e l'assistenza del Software Applicativo Gestionale **comprensivo** di:

- Assistenza telefonica continuativa - **senza limitazioni** - in orario d'ufficio **(8.30-13.00 14.30-19.00)** a cui gli utenti finali possono rivolgersi per qualunque problematica riscontrata;
- **Assistenza estesa anche al sabato mattina (8.30 - 12.30);**
- **Aggiornamento** telematico ed automatico delle procedure;
- Teleassistenza remota - **senza limitazioni;**
- Interventi correttivi per malfunzionamenti;
- Adegamenti resi necessari dalla normativa e dalla legislazione sia Nazionale che Regionale.
- Adegamento tecnologico.

- Diagnosi per qualsiasi malfunzionamento o disservizio riscontrato anche se solo apparentemente in carico alla fornitura.

Vengono garantiti per tutta la durata del contratto gli aggiornamenti normativi entro i termini di legge e le manutenzioni correttive e perfettive dei software forniti.

Verrà consegnato al Comune l'elenco dei numeri telefonici fissi e cellulari dei reparti e dei tecnici di manutenzione, fornendo così accesso diretto agli specialisti di procedura al fine di garantire la massima efficienza nella risoluzione dei problemi.

Per i casi più complessi si procederà in teleassistenza.

L'accesso diretto agli specialisti di procedura consente **un contatto immediato** ai fini della risoluzione della richiesta di informazioni o problematica segnalata e sarà garantito comunque un tempo di risposta al massimo di 2 ore per i casi meno urgenti.

E' impegno della ETRURIA P.A. S.r.l. operare gli interventi di assistenza con la massima tempestività possibile. Saranno comunque considerati prioritari i casi in cui si abbia una situazione di fermo gestionale da parte del Cliente.

In adempimento alle disposizioni di cui al D.Lgs 30/06/2003 n. 196 e conformemente a quanto previsto dal Documento Programmatico sulla Sicurezza adottato dall'Ente, il Comune provvede alla nomina della ETRURIA P.A. S.r.l. quale responsabile esterna del trattamento dei dati personali relativi alle attività di assistenza e manutenzione previste dal presente contratto.

Per ogni intervento effettuato presso la sede dell'Ente i tecnici incaricati avranno cura di redigere un "rapporto di intervento tecnico" indicante la data di effettuazione dell'intervento, il tipo di intervento svolto, il nominativo del tecnico che lo ha effettuato.

(3) - Corsi di Formazione

Le giornate di formazione all'uso delle procedure possono essere svolte presso la sede dell'ente.

Per ogni giornata effettuata presso la sede dell'ente viene redatto un "rapporto di intervento" indicante la data di effettuazione, il tipo di corso/intervento svolto, il nominativo del formatore/tecnico che lo ha effettuato.

I corsi di formazione sono esenti IVA come indicato dal DPR 633/72 art. 10 e dal D.L. 537/93 art. 14.

Si propone lo svolgimento dei corsi secondo un calendario da concordare con i vari uffici e l'affiancamento diretto di ns. personale specializzato al Vs. personale d'ufficio al fine di trasferire a quest'ultimo, nel modo più diretto e veloce possibile, le conoscenze necessarie per un uso corretto ed ottimale delle procedure.

Si richiede come prerequisito che il personale comunale da formare abbia conoscenze della materia specifica di procedura.

Durante la fase di avviamento si accerta l'autonomia e la padronanza dell'operatore nella reale attività d'ufficio.